Sibelga

Le magazine de votre gestionnaire de réseaux de distribution

Automne 2008









sommaire

En sécurité 3

Un hiver en toute sécurité
Conseils pour passer un hiver au chaud et sans souci

6 En pratique

Panne d'électricité: individuelle ou générale?

En parler 8

Les clients protégés: le point sur un statut souvent complexe

10 En marche

Vous déménagez? Pensez à vos compteurs et contrats

En bref 12

Sibelga fidèle au poste

Sibelga

Nous sommes à votre service pour la gestion des réseaux d'électricité et de gaz naturel en Région de Bruxelles-Capitale, jusque et y compris les compteurs.

Notre Accueil clientèle vous écoute au 02 549 41 00.

éditorial

Sécurité: le maître-mot de cet hiver

Les vêtements d'été sont rangés à la cave pour quelques mois et les gros pulls s'entassent dans les commodes. Voilà un signe qui ne trompe pas: la saison froide est là et bien là. On a rallumé le chauffage, il y a quelques semaines déjà, et on profite des joies du feu ouvert. Mais cette saison, qui a ses plaisirs, présente aussi quelques dangers. Ceux d'une installation de gaz ou d'électricité défectueuse. Car si le gaz est notre plus fidèle allié contre les frimas de l'hiver, il peut aussi se révéler un ennemi mortel quand il génère du CO. Et un tableau électrique défectueux peut mettre le feu à la maison…

Trêve de prédictions funestes: pour éviter ces désagréments, il suffit d'entretenir soigneusement ses installations, comme vous le faites pour votre voiture, par exemple. Au fil des pages de ce magazine, vous trouverez de nombreux conseils pratiques, des informations utiles et des rappels indispensables pour passer un hiver en toute sécurité, sans rogner sur votre confort! Nous reviendrons aussi pour vous sur les déménagements, et donc, sur les différentes démarches à entreprendre en ce qui concerne votre approvisionnement en énergie. Enfin, nous aborderons, à nouveau, la notion de clients protégés et rappellerons les conditions d'octroi du tarif social accordé par tous les fournisseurs.

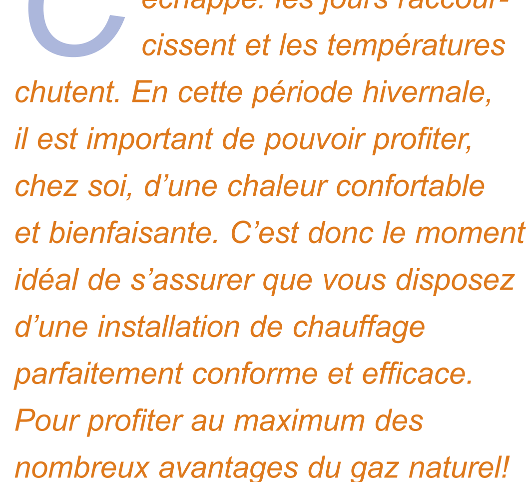
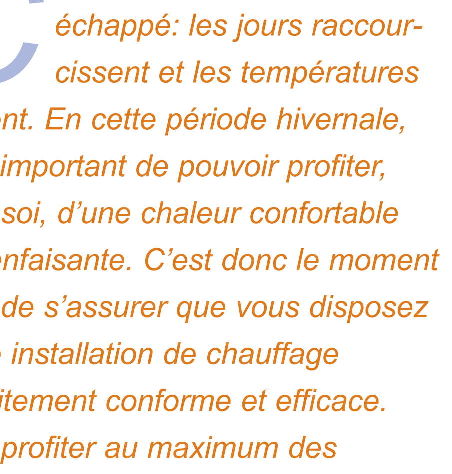
Avant de vous laisser parcourir nos articles truffés d'informations utiles, nous vous rappelons que baisser votre chauffage d'un degré peut faire baisser votre facture d'énergie de 6%!

Bonne lecture!

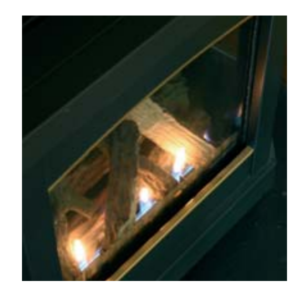
Editeur responsable: Philippe Massart
Rédacteur en chef: Iris Fostiez
Quai des Usines 16, 1000 Bruxelles.
Réalisation: Dimensions.
Impression sur un papier respectueux de l'environnement.
Tirage: 452.000 exemplaires.
Distribution par La Poste.
Vos réactions, observations et suggestions sont les bienvenues.

Un hiver en toute sécurité

Conseils pour passer un hiver au chaud et sans souci

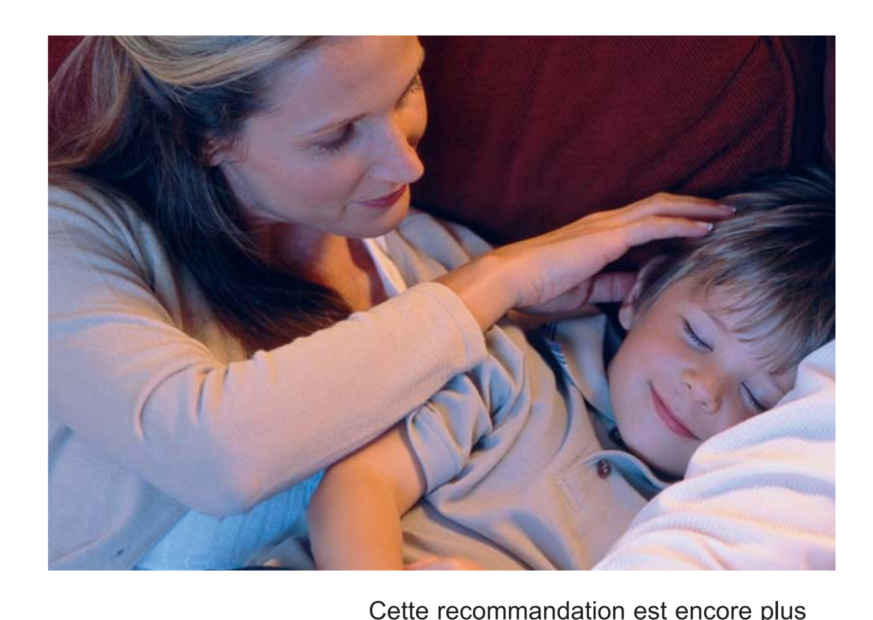



Cela ne vous aura pas échappé: les jours raccourcissent et les températures chutent. En cette période hivernale, il est important de pouvoir profiter, chez soi, d'une chaleur confortable et bienfaisante. C'est donc le moment idéal de s'assurer que vous disposez d'une installation de chauffage parfaitement conforme et efficace. Pour profiter au maximum des nombreux avantages du gaz naturel!



Une combustion efficace et sans risque

Pour qu'un appareil de chauffage au gaz naturel fonctionne de manière optimale, il faut lui assurer un processus de combustion sans entrave. Pour ce faire, deux éléments sont primordiaux: l'apport d'air frais, d'une part, et l'évacuation des produits de combustion, d'autre part. A moins d'utiliser un appareil étanche spécifique qui dispose d'un apport d'air via un conduit spécial, la pièce où se situe un appareil de chauffage au gaz doit obligatoirement être dotée d'une ventilation permanente qu'il ne faut en aucun cas obturer.



Un contrôle plus approfondi tous les deux à trois ans n'est pas un luxe.

Un local 'compteurs' accessible et sain

Il convient de prendre soin de l'environnement immédiat de vos compteurs. Même si ces installations sont placées par Sibelga, c'est à vous, occupant de l'immeuble, que vous soyez locataire ou propriétaire, de veiller au respect des règles d'accès et de salubrité du local qui héberge les compteurs et leur raccordement. Ce local doit être sec, aéré et rien ne peut être accroché aux conduites et compteurs. Les conduites de gaz de votre installation intérieure, après le compteur vers vos appareils de chauffage, doivent répondre à des normes strictes en matière d'étanchéité et de sécurité. Elles doivent, par exemple, résister à une température de 650°C en cas d'incendie. Les autres accessoires du circuit comme les raccords et les robinets doivent suivre la même règle de base.

Cette recommandation est encore plus importante à suivre en hiver, puisque vous faites un usage intensif du chauffage et que la quantité d'air frais nécessaire est plus importante. Par ailleurs, les produits de combustion doivent être aisément évacués via une cheminée ou une ventouse d'échange avec l'air extérieur. Avant chaque saison froide, il est donc indispensable de vérifier que son tirage soit suffisant.

Ne négligez aucun détail dans votre installation de gaz. Faites de préférence appel à un installateur habilité en qui vous pourrez avoir pleine confiance.







Le CO, notre ennemi juré



Lors de la saison froide, les journaux nous parlent trop souvent de cas d'intoxication au monoxyde de carbone. Retour sur ce gaz, très discret, qui peut être mortel.

⏭ Qu'est-ce que le monoxyde de carbone ou CO?

Le monoxyde de carbone (CO) peut être généré lors d'une combustion incomplète, à cause d'un mauvais réglage du brûleur, d'une mauvaise installation de l'appareil ou d'une cheminée qui fonctionne mal. Ce gaz est inodore, incolore et particulièrement dangereux. En effet, le monoxyde de carbone se combine plus facilement aux globules rouges que l'oxygène. En cas d'intoxication au CO, le sang véhicule donc moins d'oxygène et il est urgent d'intervenir très rapidement pour éviter des conséquences sur la santé qui peuvent être fatales.

⏭ Comment éviter la formation de CO?

Pour éviter les mauvaises combustions occasionnant des fuites de CO, veillez à ce que l'arrivée d'air frais soit toujours dégagée et que les produits de combustion puissent s'évacuer facilement. Vous pouvez également utiliser des appareils au gaz naturel étanches de type C dans lesquels l'acheminement de l'air de combustion et l'évacuation des produits de combustion sont totalement séparés de l'air de l'habitation.

L'asbl Habitat-Santé offre un service de prévention à domicile pour une somme modique (02 242 02 92).

Une information simple pour en être certain: les matériaux conformes pour une installation de gaz naturel doivent répondre au label RHT (Résistant aux Hautes Températures). Second élément, et non des moindres, toutes les conduites de gaz de votre installation intérieure doivent être parfaitement étanches.

Des appareils de qualité

Dernier maillon de votre chaîne du gaz naturel: votre appareil de chauffage. Pour que tous vos efforts fournis jusque-là ne soient pas vains, veillez à choisir des appareils conformes et labellisés. Pour être certain qu'ils fonctionnent en toute sécurité et sans réglage particulier avec le gaz naturel distribué en Belgique, il faut qu'ils portent le marquage CE Cat I2E+, contrôlé par le Service Public Fédéral Economie et Energie.

HR TOP
HOOG RENDEMENT • HAUT RENDEMENT
AARDGAS • GAZ NATUREL • ERDGAS

Par ailleurs, si vous souhaitez un appareil de chauffage parfaitement adapté à vos besoins, en termes de sécurité, de consommation énergétique et de confort, il faut qu'il arbore le label HR+ ou HR TOP. Pour en savoir plus, n'hésitez pas à vous adresser à un installateur habilité avant de faire votre choix.



Découvrez notre gamme de radiateurs en visitant notre show-room: rue des Poissonniers 13, à proximité de la Bourse de Bruxelles.

Pour votre confort et votre sécurité: louez un radiateur Sibelga

Vous souhaitez un appareil de chauffage performant, installé par un professionnel? Bref, un appareil sûr qui vous garantisse un confort total. Sibelga a la solution: la location d'un radiateur.

Les appareils que Sibelga vous propose de louer affichent une puissance variant entre 4 et 12 kWh. De quoi répondre à vos besoins, que vous ayez un petit ou un grand espace à chauffer. Par ailleurs, deux modèles distincts peuvent être obtenus: un modèle “à ventouse”, également appelé “mural”, et un modèle classique, à évacuation par une cheminée. À vous de choisir en fonction de votre habitation! Autres avantages: votre installation est réalisée - gratuitement - par un professionnel et vous bénéficiez d'une garantie de 24 mois.

Comment faire?

- Téléphonez au 02 549 41 00 et appuyez sur la touche 3.
- Un dossier complet, comprenant la liste des appareils disponibles et un contrat de location, vous sera envoyé. Il s'agit toujours d'un contrat de 60 mois. Retournez ce contrat, dûment complété, à Sibelga, Service Clientèle, Quai des Usines 16, 1000 Bruxelles ou par fax au 02 549 46 61.

LOCATION
DEJA UN RADIATEUR POUR 17 € PAR MOIS
02 549 41 00

témoignage ☺

Claude Maigret, de Berchem-Sainte-Agathe a tenté l'expérience de la location et en est pleinement satisfait.

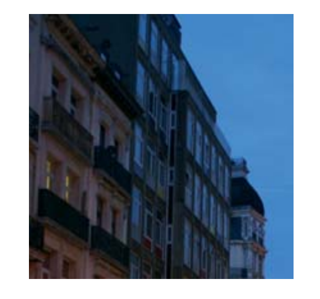
En fait, l'idée m'est venue quand il a fallu remplacer l'ancien convecteur devenu vétuste dans l'appartement que ma fille occupe dans un immeuble qui m'appartient. Comme le chauffage central n'est pas installé, il fallait trouver une autre solution. Je suis passé au centre-ville devant les locaux de Sibelga et j'ai vu que des radiateurs étaient proposés à la location. Cela m'a semblé être une bonne idée. Tout d'abord, je suis certain de bénéficier d'un appareil plus performant et plus sûr. Ensuite, je profite d'un bon service après-vente et d'une garantie de 2 ans. Et, enfin, comme j'ai signé un contrat de 5 ans, je peux laisser le convecteur en place même si ma fille décide de partir et offrir au prochain locataire un chauffage de qualité.



Panne d'électricité

Individuelle ou générale?

Quoi de plus désagréable qu'une télévision qui s'éteint brusquement au beau milieu d'un film à suspens? Ou qu'une maison qui se retrouve soudainement dans le noir au cours d'un dîner familial? La panne d'électricité ne tombe jamais au bon moment, mais elle n'est souvent que très passagère. A vous d'avoir les bons réflexes pour en déterminer rapidement la cause.



Première priorité: identifier l'origine du problème

Notre premier réflexe est généralement de penser que le problème vient du réseau de distribution électrique. Or, il s'avère que c'est souvent dans sa propre installation que l'on peut trouver la cause de la panne. La première chose à faire est donc de déterminer si la panne est générale ou individuelle. Le noir s'est-il fait dans toute votre habitation ou une seule pièce est-elle touchée?

Pour le vérifier, parcourez votre logement et testez quelques interrupteurs.

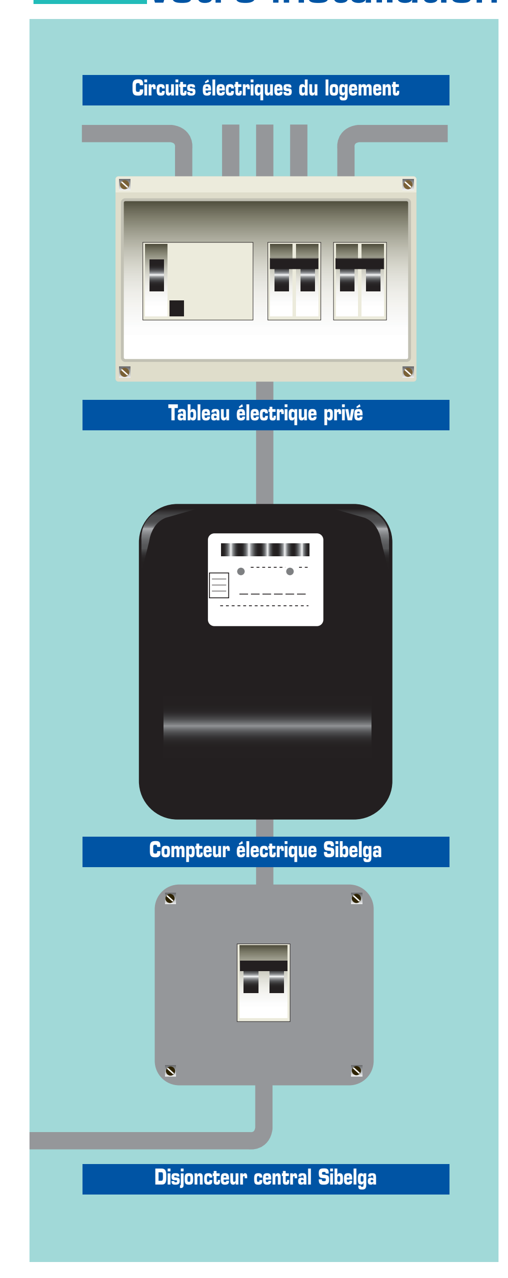
La panne ne touche qu'une partie de votre habitation? Dans ce cas, c'est votre installation qui est la cause de la panne. Pour identifier l'origine de la panne dans votre installation électrique, commencez par éteindre tous les appareils y compris l'éclairage et fermez tous les fusibles de votre tableau électrique. Enfin, réenclenchez chaque fusible, un à un, jusqu'à l'identification du circuit défectueux.

Si tout votre logement est sans courant, vérifiez si c'est le cas dans le reste de votre immeuble ou chez vos voisins. Si vous êtes le seul logement touché, la cause de la panne est vraisemblablement chez vous.

Dans ce cas, procédez d'abord à la vérification du disjoncteur central installé sous votre compteur (voir photo page 7). Si celui-ci est déclenché, commencez par fermer tous les fusibles de votre tableau électrique. Une fois cette étape franchie, vous pouvez réenclencher le disjoncteur central situé sous votre compteur et ensuite chaque fusible de votre tableau électrique, un par un, jusqu'à l'identification du circuit défectueux. Si le disjoncteur central saute à nouveau, votre électricien devra intervenir pour réparer.

Si la panne concerne plusieurs habitations, ou s'il n'y a pas de disjoncteur central, alors vous pouvez faire appel à Sibelga.

Gros plan sur votre installation



Pas de frais inutiles

Dans tous les cas, évitez de faire preuve de précipitation et d'appeler Sibelga à la rescousse avant d'avoir fait les vérifications d'usage.

En effet, si nos techniciens se rendent chez vous à votre demande expresse et qu'ils constatent que nos installations sont intactes et que la panne vient de votre installation intérieure, vous serez doublement déçu.

D'une part, ils ne pourront intervenir sur votre installation, vous serez toujours plongé dans le noir et, d'autre part, ce déplacement - inutile - vous sera entièrement facturé. Il vous en coûterait malheureusement 110 euros (HTVA).

Une installation électrique infaillible

Une panne d'électricité, c'est ennuyeux mais ce n'est certainement pas la conséquence la plus grave d'une installation électrique défectueuse. Risque d'électrocution, court-circuit, incendie, etc. Il y va de la santé de tous les occupants de la maison de respecter certaines règles de base.
Voici quelques conseils pour éviter bien des désagréments:

- Pour votre circuit électrique, utilisez des fils de cuivre d'une section adaptée aux besoins de chaque circuit.
- Remplacez immédiatement une prise abîmée ou un cordon électrique endommagé.
- Ne placez de préférence qu'un seul gros appareil ménager par circuit.
- Dans la salle de bains, placez un interrupteur différentiel plus sensible et installez les prises à une distance suffisante des points d'eau.
- Veillez à ce que chacune de vos prises soit reliée à la terre.
- Utilisez des dominos avec terre et des prises multiples agréées.
- Lorsque vous remplacez un fusible ou disjoncteur, faites-le toujours par un autre élément d'une même valeur (ex: 16A). Une valeur supérieure pourrait provoquer une surtension.
- Ne réparez jamais, même temporairement, un fusible avec du fil de cuivre.





Les anciens disjoncteurs centraux ont été remplacés par de nouveaux modèles intégrés au coffret.

Un numéro très utile

Vous avez fait toutes les vérifications d'usage? Vous êtes certain que la panne électrique provient du réseau? Dans ce cas, contactez Sibelga au **02 274 40 66**.

Un conseil: gardez aussi à portée de main le numéro de téléphone de votre électricien. Il pourrait, lui aussi, vous être utile en cas de panne sur votre installation intérieure!

Les clients protégés

Le point sur un statut souvent complexe

Dans certains cas, des consommateurs résidentiels peuvent, pour une raison ou une autre, éprouver des difficultés à régler les factures de leur fournisseur d'énergie. Pour encadrer ces situations difficiles, le législateur bruxellois a créé le statut de "client protégé" qui offre la possibilité au client résidentiel de régler ses dettes vis-à-vis de son fournisseur commercial tout en lui assurant une fourniture restreinte d'énergie. Faisons le point sur le sujet en quelques questions/réponses.





Quel est le lien entre Sibelga et le statut de client protégé?

Lors de la libéralisation du marché de l'énergie, le législateur a désigné Sibelga comme "fournisseur de dernier ressort" (ou "fournisseur social") qui a donc pour mission d'alimenter en énergie les clients dits "protégés".

Qui peut devenir client protégé?

Ce statut n'est accessible qu'aux clients résidentiels et peut être obtenu de trois manières:



Sur demande auprès de Sibelga

Un client peut introduire, à son initiative, une demande d'octroi du statut de "client protégé" directement auprès de Sibelga, fournisseur social.

Pour l'obtenir, il doit remplir les conditions suivantes:

- avoir reçu au moins une mise en demeure de son fournisseur commercial d'énergie;

Et soit:

- avoir droit au tarif social pour au moins une des énergies, gaz et électricité
- être engagé dans un processus de médiation de dettes avec un centre de médiation agréé
- faire l'objet d'un règlement collectif de dettes.



Via le CPAS

Lorsqu'un client ne respecte pas le plan d'apurement négocié avec son fournisseur commercial d'énergie, il peut, sur la base d'une enquête, être reconnu "client protégé" par son CPAS. C'est dans ce cas le CPAS qui introduit directement le dossier auprès de Sibelga, fournisseur social.



3 Sur décision de la Commission “Brugel”

Lorsque les revenus d’un client sont inférieurs à un montant maximal (fixé en fonction de la composition du ménage) et que celui-ci ne respecte pas le plan d’apurement négocié avec son fournisseur commercial d’énergie, il peut être reconnu “client protégé” sur présentation d’un dossier auprès de la Commission “Brugel”.

Cette Commission bruxelloise de Régulation gaz et électricité introduit directement le dossier auprès de Sibelga, fournisseur social.

Concrètement, que signifie le statut de client protégé?

Dès que la protection est accordée à un consommateur, c’est Sibelga qui remplace son fournisseur et qui devient son ‘fournisseur social’ à titre temporaire.

Durant cette période, le consommateur doit résoudre ses problèmes de factures impayées pour retourner, aussitôt, chez son fournisseur commercial. L’énergie que Sibelga fournit pendant cette période transitoire est facturée au tarif social (voir encadré). Dans tous les cas, Sibelga alimente le consommateur en électricité via un limiteur de puissance de 1.380 W. Cependant, si la situation familiale le justifie, le CPAS peut demander à Sibelga de rétablir une puissance électrique supérieure, plafonnée à 4.600 W.

Quels sont les avantages du client protégé?

Pendant toute la période de protection, le fournisseur d’énergie du consommateur ne peut introduire aucune demande de coupure d’énergie auprès du Juge de Paix. Le client est donc assuré de bénéficier d’une fourniture en puissance limitée jusqu’au règlement final de ses dettes. Par ailleurs, lorsqu’un consommateur est protégé pour une énergie, il l’est aussi pour l’autre (seulement si le gaz et l’électricité sont fournis par le même fournisseur).

Tarif social Mode d’emploi

Il s’agit d’un prix maximal fixé par Arrêté Ministériel pour la fourniture d’électricité et de gaz naturel aux clients résidentiels répondant aux conditions d’octroi. Ce tarif social peut être obtenu auprès de tous les fournisseurs. Pour en connaître les montants actuels, reportez-vous à la page 12 de ce magazine.

Pour demander l’application du tarif social, il faut que le client ou toute personne résidant sous son toit bénéficie:

- du revenu d’intégration sociale accordé par le CPAS
- du revenu garanti aux personnes âgées (GRAPA)
- d’une allocation aux handicapés ou d’une allocation de remplacement de revenus/d’intégration aux handicapés
- d’une allocation d’aide aux personnes âgées
- d’une allocation pour l’aide d’une tierce personne
- d’une allocation octroyée par le CPAS pour toute personne étrangère disposant d’un titre de séjour illimité et bénéficiant, de par sa nationalité, d’une aide à l’intégration sociale.

Pour les détails concernant l’octroi du tarif social, vous pouvez vous adresser à votre fournisseur commercial ou auprès de notre **Accueil Clientèle** au **02 549 41 00**.

Enfin, une fois qu’il a remboursé 50% de sa dette, le client peut demander à son fournisseur d’énergie de faire retirer le limiteur de puissance tout en gardant son statut de client protégé chez Sibelga jusqu’à apurement total de ses dettes.

Combien de temps peut-on rester client protégé?

Il n’y a pas de durée préétablie au statut de client protégé mais celui-ci n’est pas censé se prolonger. Il s’agit d’une période transitoire permettant au client en difficulté de trouver des solutions. Dès que le client a apuré ses dettes contractées auprès de son fournisseur d’énergie, la période de protection prend fin et le client doit retourner chez son fournisseur.

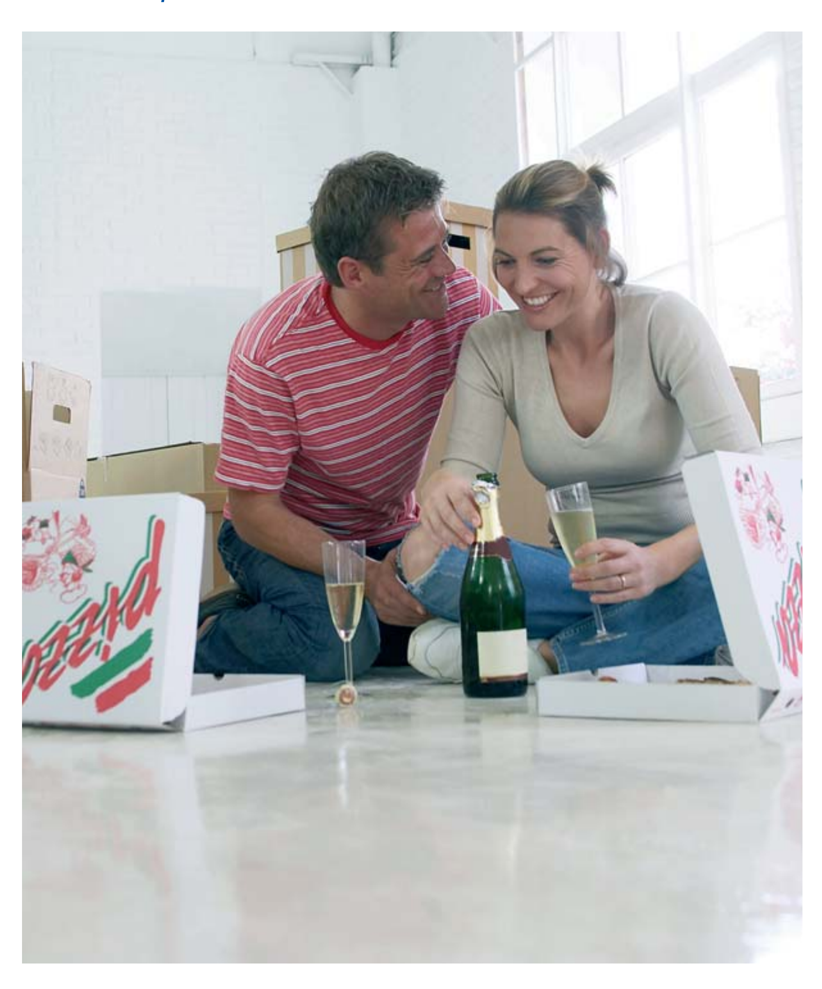




Vous déménagez?

Pensez à vos compteurs et contrats

Vous venez d'acheter le logement de vos rêves? Ou vous changez d'appartement parce que la famille s'agrandit? En tout cas, à l'approche de votre déménagement, n'oubliez pas de remplir soigneusement les formalités liées à vos compteurs de gaz et d'électricité afin d'éviter toute mauvaise surprise. Surtout que, grâce à cet article, la marche à suivre n'aura plus de secret pour vous.



Quitter Bruxelles ou y rester

Selon que vous déménagiez au sein de la Région bruxelloise ou bien que vous y arriviez ou la quittiez, le processus est un peu différent. Si vous êtes déjà à Bruxelles et que vous y restez, vous avez le droit de maintenir votre contrat avec votre fournisseur commercial d'électricité et/ou de gaz, sauf si cela s'avère impossible pour des raisons techniques.

Si par contre vous déménagez de la Région bruxelloise vers la Région wallonne ou la Région flamande (ou inversement), sachez que certains fournisseurs prévoient la possibilité du transfert de votre contrat à votre nouvelle adresse, soit automatiquement, soit sur simple demande. Mais ceci n'est pas une obligation pour eux. Notez également que tout contrat de fourniture d'énergie pour une consommation à Bruxelles peut être résilié moyennant un préavis d'un mois.

Compteurs ouverts… réglez tout avec votre fournisseur

Maintenir vos compteurs ouverts lors d'un déménagement est la procédure conseillée, à condition que vous sachiez qui est l'occupant suivant. Si c'est le cas, nous vous conseillons de suivre les cinq étapes reprises ci-contre.

Briser un scellé: illicite et coûteux!

Si vous constatez que les compteurs de votre nouveau logement portent des scellés, **surtout ne les brisez en aucun cas**, même si vous avez déjà conclu un contrat avec un fournisseur commercial. Seul Sibelga est autorisé à ouvrir les compteurs sur instruction de votre fournisseur. L'énergie consommée serait illicite et vous serait facturée par Sibelga à un tarif dissuasif, supérieur aux prix du marché, avec une pénalité pour bris de scellés. **Contactez-nous** donc quelques jours avant votre déménagement, nous nous en chargerons dans les 48 h.

Cela dégagera votre responsabilité pour les consommations futures et évitera à votre successeur le délai et le coût de la procédure d'ouverture des compteurs.



En quittant définitivement votre ancien logement, complétez le *formulaire OUT* appelé "formulaire destiné à l'ancien occupant". Indiquez-y les index des compteurs que vous aurez relevés ainsi que les données dont votre fournisseur a besoin pour établir votre décompte final d'électricité et/ou de gaz naturel.



Faites signer le *formulaire OUT* par le nouvel occupant ou le propriétaire de votre ancienne habitation. Vous ferez de même sur son *formulaire IN* appelé "formulaire destiné au nouvel occupant".



Envoyez au plus vite, par courrier, par fax ou par internet, le *formulaire OUT* à votre fournisseur commercial! Pas à Sibelga! Vous disposez de 7 jours calendrier après la date de votre déménagement pour lui transmettre les données.



Complétez le *formulaire IN* de votre nouvelle habitation. Pour ce faire, vous avez besoin des codes EAN de vos nouveaux compteurs, que vous pouvez obtenir auprès de l'ancien occupant ou de votre propriétaire. A défaut, vous pouvez contacter l'accueil clientèle de Sibelga.

5

Si vous avez décidé de garder le même fournisseur, vous pouvez transmettre le *formulaire OUT* et le *formulaire IN* simultanément à votre fournisseur.



Pour ouvrir ou fermer les compteurs, Sibelga intervient

Si vous ne connaissez pas le prochain occupant de votre ancien logement et que le propriétaire ne souhaite pas reprendre les compteurs à son nom, il est préférable de faire fermer les compteurs par Sibelga. Cette procédure ne doit être utilisée que si le propriétaire (ou son mandataire) refuse de compléter le *formulaire OUT* de déménagement. En effet, la procédure de réouverture de compteurs est une opération assez longue et coûteuse. Pour ce faire, le nouvel occupant devra tout d'abord disposer d'un contrat de fourniture et ensuite, contacter Sibelga pour convenir d'un rendez-vous pour l'ouverture de ses compteurs. Cette ouverture sera facturée par Sibelga à son fournisseur commercial.



Avant d'enclencher votre tableau électrique, assurez-vous que vous avez rempli toutes les formalités auprès de votre fournisseur commercial pour la reprise du compteur.

Consommation hors contrat, attention danger!

Vous emménagez et consommez de l'énergie sans avoir de contrat de fourniture? Vous avez acheté un bien et les compteurs, ouverts par l'entrepreneur, n'ont pas été transférés auprès de votre fournisseur? **Attention danger**!!

Depuis l'ouverture du marché à la concurrence, il est clairement stipulé que toute consommation d'énergie doit se faire dans le cadre d'un contrat de fourniture conclu avec un fournisseur. Votre consommation sera donc considérée comme illicite car hors contrat. Lorsqu'une telle consommation hors contrat est constatée, Sibelga procède réglementairement à une estimation et vous facture l'énergie consommée à un tarif dissuasif, supérieur aux prix du marché. Autre risque: la fermeture pure et simple de votre compteur. En effet, si vous n'avez pas de contrat, vous êtes inconnu pour le marché et il se peut qu'un fournisseur demande la fermeture de votre compteur, supposant qu'il n'est plus utilisé.

Un bon conseil: en cas de déménagement, placez le transfert de vos compteurs au sommet de votre liste de priorités!

En savoir plus

Pour des informations supplémentaires sur la procédure de transfert de compteurs, surfez sur www.sibelga.be, choisissez la rubrique "Déménagements" et accédez ainsi à la brochure élaborée par le régulateur bruxellois. Vous y trouverez **les formulaires IN et OUT** dont vous aurez besoin. Si nécessaire, vous pouvez également contacter notre Accueil Clientèle au 02 549 41 00.



Sibelga fidèle au poste



Votre site Web de référence

Informez-vous

Notre site Internet, www.sibelga.be est une véritable mine d'or pour nos clients. Les renseignements que vous pouvez y trouver peuvent se révéler précieux pour votre vie quotidienne. Pour exemple, les différentes primes à l'énergie dont vous pouvez bénéficier lors de travaux d'isolation et de rénovation sont reprises, de manière claire et concise, dans une rubrique du site. D'autres informations que vous trouverez sur le site? Nos tarifs, l'agenda du relevé des compteurs, les numéros utiles et de nombreuses publications à télécharger.

Toutes vos demandes... ... en ligne

Mais sur le site Web de Sibelga, vous pouvez également passer à l'action. Les demandes de raccordement et le signalement des pannes d'éclairage public peuvent également être complétés et renvoyés en ligne, pour vous éviter un coup de téléphone et vous faire gagner du temps. Comme vous le voyez, une petite visite sur www.sibelga.be s'impose!

A VOTRE SERVICE

Nos équipes sont à votre écoute:
- du lundi au jeudi de 8h à 16h30
- le vendredi de 8h à 15h45,

par téléphone ou, dans notre bureau d'accueil (près de la Bourse): rue des Poissonniers 13 à 1000 Bruxelles

ACCUEIL CLIENTELE
02 549 41 00
ODEUR DE GAZ
02 274 40 44
PANNE D'ELECTRICITE
02 274 40 66



TARIFS APPLIQUES AUX CLIENTS PROTEGES (PRIX SOCIAL MAXIMAL • DE AOÛT 2008 À JANVIER 2009)

PRIX DE L'ELECTRICITE EN BASSE TENSION	TVA COMPRISE
TARIF NORMAL	15,78
TARIF BIHORAIRE • JOUR	17,49
TARIF BIHORAIRE • NUIT	10,95
TARIF EXCLUSIF DE NUIT	8,90

PRIX DU GAZ NATUREL EN BASSE PRESSION	TVA COMPRISE
TARIF NORMAL	4,629

Prix mensuels eurocents/kWh
Ces tarifs sont exprimés hors cotisation fédérale et surcharges.